

Як цитувати:

Макуха С.М. Упровадження електронних адміністративних послуг: світовий досвід та можливості України. *Сучасні стратегії сталого розвитку держави та суспільства: наукові горизонти та перспективи*: матеріали І-ї Наук.-практ. конф. з міжнар. участю. м. Хмельницький, 22 лютого 2024 р. Хмельницький: ХНТУ, 2024. С. 115-118

Макуха Сергій

УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА МОЖЛИВОСТІ УКРАЇНИ

Сучасний рівень розвитку суспільства і технологій надає значні можливості у наданні електронних адміністративних послуг, а інститут їх надання перетворився на істотний чинник розвитку громадянського суспільства. Тому багато країн здійснюють розбудову системи публічного управління так, щоб вона мала можливість наблизитись до громадян, забезпечити їх права та інтереси. Як результат, ця сфера привертає значну увагу науковців. Але, незважаючи на широкий спектр досліджень, присвячених різноманітним аспектам надання електронних адміністративних послуг населенню, багато питань у цій сфері залишаються досить дискусійними та мало дослідженими, що й обумовлює актуальність даної проблеми.

На сьогодні в розвинених країнах вже накопичений чималий досвід в цій сфері. Світовими лідерами з розвитку системи електронного врядування сьогодні є Південна Корея, Австралія, Сингапур, Франція, Нідерланди, Японія, США, Великобританія, Нова Зеландія та Фінляндія. У скандинавських країнах сьогодні 100 % державних послуг надаються онлайн, фактично 99% жителів країни мають власний електронний підпис та ID [1]. Враховуючи сучасні тенденції трансформації українського суспільства досвід розвинених держав буде корисним при побудові системи надання електронних державних послуг в нашій країні. В країнах ЄС вже відпрацьований дієвий механізм надання електронних адміністративних послуг який має спільні для ЄС та особливі для кожної країни риси. Це e-government та e-administration. Сьогодні в країнах ЄС на майбутні роки поставлено завдання розвивати навички громадян і підприємств у зверненні до e-administration, спрощувати технічну основу для надання послуг, яка має бути зручною у користуванні для населення [2, с. 75].

Дослідження рейтингу країн-членів ЄС за індексом цифрової економіки та суспільства (DESI – Digital Economy and Society Index) у 2020 р. дало змогу встановити, що такі держави, як Фінляндія, Швеція, Данія та Нідерланди мають найрозвиненішу цифрову економіку в ЄС, за ними йдуть Мальта, Ірландія та Естонія, найнижчі показники за індексом у Болгарії, Греції, Румунії та Італії [3, с. 139]. В Естонії сучасний механізм надання адміністративних послуг з використанням новітніх технологій передбачає наявність електронної

ID карти. Така карта забезпечена високим рівнем захисту є обов'язковим документом для ідентифікації особистості громадянина, тут знаходиться спеціальна мікросхема, на якій розміщено інформацію стосовно її власника, ідентифікатор особистості та власний електронний підпис. Фактично це заміна звичного для нас паспорту. Сьогодні в Угорщині можна отримати 372 електронні послуги з використанням електронного урядового порталу. Серед цих електронних послуг 20 різновидів електронних послуг є загальними для країн-членів ЄС [2, с. 77]. Запущена електронна система (BIREG) для забезпечення моніторингу та контролю використання двосторонніх (разових) та багатосторонніх дозволів, діють і інші платформи.

У Польщі створена можливість громадянам в електронному вигляді одержувати на урядових порталах інформацію про послуги; звертатися із заявою про послугу в електронному вигляді; можливість ідентифікації особи; за окремими послугами отримувати результати в електронному вигляді (всього 18 послуг); здійснювати моніторинг процедур надання послуг [2, с. 78]. У Швеції за реалізацію е-уряду значною мірою відповідає створене у 2003 році Агентство 24/7 – служба, що надає держпослуги цілодобово он-лайн в рамках програми «Публічне адміністрування на службі демократії». Сьогодні у світовій практиці чітко визначилися певні тенденції в процесі створення системи електронного врядування. По-перше, це формування єдиних каналів та поєднання баз надання послуг. По-друге, поширення надання послуг через систему соціальних мереж. По-третє, персоніфікація публічних послуг під потреби конкретного громадянина, групування користувачів послуг відповідно до певних характеристик – вік, стать тощо [3, с. 141 -141]. Урахування зазначених тенденцій буде корисним при формуванні системи надання електронних послуг в Україні. Зараз у нас ця робота розпочалася. Так, за даними опитування, в Україні ті чи інші державні електронні послуги протягом 2020 року отримували близько половини (53%) жителів. З них 13% користувалися додатком чи порталом «Дія», стільки ж використовували електронні державні послуги з отримання субсидій, пільг та соціальних виплат; 12% – у сфері особистого транспорту; 11% зверталися з питань пенсійного забезпечення; 10% – для отримання цифрових витягів, виписок, довідок із державних реєстрів; 9% – при вирішенні питань, пов'язаних із приватним підприємництвом; 6% – при отриманні свідоцтва про народження або супутніх документів; стільки ж – у зв'язку зі вступом (подання документів) до закладу вищої освіти; 4% – з інших питань [4, с. 14]. В Україні активно працює призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг Єдиний державний веб-портал електронних послуг «ДІЯ». Зараз в Україні став офіційним державним ресурсом веб-портал Prozorro. У нас також діють проекти Державної реєстраційної служби України із запровадження електронної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, спільний проект Державного агентства з питань електронного урядування України, Державної архітектурно-будівельної інспекції України та Координатора проектів ОБСЄ в Україні зі запровадження електронних адміністративних послуг в будівництві. Міністерство освіти та науки України

дає змогу подавати заяви на вступ до вишів онлайн та записувати дітей у дошкільні навчальні заклади через онлайн-форми. Згідно з інформацією Державної фіскальної служби, більше 90% платників ПДВ та майже 80% платників ЄСВ звітують в електронній формі. Діє веб-портал E-data, який представило Міністерство фінансів з метою надати доступ до інформації про використання публічних коштів в Україні [5]. Ураховуючи те, що потреба у е-уряді та наданні електронних державних послуг населенню і бізнесу стала об'єктивною вимогою часу, Україна вступила в нову епоху цифровізації процесу взаємодії громадян з державою, запровадивши комплекс цифрових рішень. У нас активно працює міністерство цифрової трансформації України. Зараз потребує постійного вдосконалення процес подальшої розробки наборів цифрових послуг, орієнтованих на клієнтів і пов'язаних із конкретними життєвими ситуаціями, із залученням широкого кола зацікавлених сторін і з урахуванням фактору гендерної рівності. Потрібен в режимі реального часу аналіз заходів, що вживаються для забезпечення поінформованості громадян України щодо доступних їм цифрових і мобільних послуг. Зазначені заходи сприятимуть підвищенню добробуту громадян та забезпеченню швидкого повоєнного відновлення України. Впровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів буде сприяти забезпеченню ефективного використання інформації, що належить державі, для виконання завдань державного управління, реалізації права громадян на інформацію та ефективному виконанню державою своїх функцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Мінагрополітики вивчає досвід електронного урядування Королівства Данія. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <http://surl.li/qchay> (дата звернення 2.02.2024).
2. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монографія. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с. URL: <http://surl.li/eingu> (дата звернення 1.02.2024).
3. Мерзляк А. В., Боклаг В. А., Ю. В. Віхорт Зарубіжний досвід розвитку системи електронних публічних послуг в умовах розбудови інформаційного суспільства. Держава та регіони. Серія: Державне управління. 2021 р. № 1 (71). С. 136 – 142. URL: <http://surl.li/qcfrp> (дата звернення 31.01.2024).
4. Електронні послуги: досвід, довіра, доступність. Звіт за результатами Соціологічного опитування дорослого населення та фокус-групових дискусій. URL: <http://surl.li/dhqox> (дата звернення 31.01.2024).
5. Чернецька С. Яким може бути український е-уряд. LB.ua. URL: <http://surl.li/qciui> (дата звернення 1.02.2024).